# 服务标准

停车服务要求

1、乙方须在停车场安装智能收费设施，以保障甲方职工与就诊车辆停车的安全有序。

2、乙方安排一定数量的管理人员维持停车场的正常停车秩序，避免无序停车、乱停乱放等现象，对于因医疗纠纷造成的堵车现象由乙方进行及时疏导，保证就诊车辆及人员的正常进出。

3、车辆停放位置应以甲方定位为准。为确保停车场安全，所有的消防通道、坡道严禁停车，乙方负责停车场的停车秩序和管理工作。道闸上不得做任何商业广告。

4、对于甲方认可的业务单位、关系单位的车辆进出，发放临时停车卡免费停车；为了保证甲方职工车辆的停放及停车场管理，免费停放车辆，每车停放时间不得超过连续 36 小时，超过部分按照物价部门批示的物价批文进行收费。

5、按规定位置停放的车辆如发生碰划，由乙方负责出面与事故方协商解决，如果无法查到事故方，由乙方派人员进行协调解决，甲方协助调查。

6、遇重大节日或活动，乙方应全力配合甲方按照要求清理车辆。

7、乙方应严格按照采购人提供的机动车位引导停车，不得擅自增加机动车停车位。

管理要求

1、乙方应当按照甲方管理要求落实完成日常工作，管理员工，落实各项规章制度，安全生产，优质服务，完成自查考核，加强甲乙双方信息沟通，协商特殊情况的配合，具体妥善处理在合作过程中的矛盾纠纷。

2、乙方负责合理调度安排，避免停车场内发生安全事故。

3、乙方负责为停车管理人员提供统一工作服装、各类停车场指挥工具（对讲机、哨子、指挥旗等）。

4、乙方应当保证停车场内人流良好，无摊贩、乞讨等现象，配合政府文明城市检查等各项工作。

5、乙方做好停车场控烟劝烟管理，收费和指挥过程中使用文明用语，提示车主离开后关闭车门车窗，贵重物品切勿留在车内，做好停车场内巡查防范工作。

6、乙方做好白天夜间值班工作，期间不得脱岗、离岗，停车场车辆检查，指挥车辆正确停放，卫生监督及清理车场内及周边闲杂人员。

7、对于110警车、120救护车、119消防车、武装押运车辆等特种车辆及甲方制发的工作人员停车证车辆免费进出。工作人员凭工作证及行驶证办理停车系统录入手续。

8、乙方提供全天24小时应急服务，在徐州有固定办公地点、值班人员及联系电话。乙方为本项目配备的项目负责人1人，24小时联系电话：

9、乙方负责所有停车位的合法经营及安全，凡经营过程中出现的各种事故纠纷、违规、违法等及因此产生的一切经济和法律责任均由乙方承担。

10、乙方负责停车场备案手续的办理，甲方配合提供备案所需材料并加盖公章。

人员及设施设备要求

1、乙方必须依法规范用工，全员签订劳动合同，符合条件的须参加基本社会养老保险，人员工资不低于最新公布的徐州市最低工资标准，并根据工作性质购置保险等相关劳动保障措施。

2、甲方提供办公及休息场所一间，但不提供办公物品和停车管理设备等设施。

3、乙方应对停车场收费亭及相关设施进行相应改造，做到美观大方，改造方案应当满足甲方要求。

4、乙方派驻的人员为乙方员工，归乙方管理，与甲方无任何直接或间接的雇佣、人事委托代理、劳动关系，其工资、养老、社保金、服装、福利、装备及、医疗费用及其他各种商业保险、其他任何费用均由乙方承担。

5、乙方除应做好派驻人员的安全教育外，还应为派驻人员提供必要的劳动保护条件，为派驻人员办理人身安全保险和意外伤害险。乙方和派驻人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由乙方自负，甲方不承担任何责任。